AFGØRELSE FRA TELEANKENÆVNET
Sag: 17-285

Klager:	xx
Indklagede:	Hi3G Denmark A/S Scandiagade 8 2450 København SV Danmark CVR: 26123445
Klagetema:	Mobil – Regningsklage – Opkald til satellittelefoner
Nævnets sammensætning:	Landsdommer John Lundum, formand Martin Salamon, udpeget af Forbrugerrådet Tænk (deltog med 2 stemmer) Kenneth Jarnit, udpeget af teleudbyderne Marianne Holm, udpeget af teleudbyderne

SAGSFREMSTILLING
Sag: 17-285

Klagen vedrører: Indklagedes opkrævning for opkald foretaget til satellittelefoner
Påklaget beløb: 1.756, 40 kr.
Påklaget periode: Fra den 6. til 7. april 2017
Reklameret til indklagede: Den 11. maj 2017
Indklagede truffet afgørelse: Den 16. maj 2017
Korrekt klagevejledning fra indklagede: Nej
Indklagede anmodet om udtalelse: Den 29. maj 2017
Sagen er fuldt oplyst i TA: Den 5. oktober 2018

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Klager havde den 6. oktober 2016 oprettet et mobilabonnement (fri tale + 8 GB) til 150 kr. pr. måned hos indklagede.

Klager modtog en regning fra indklagede, hvor klager blev faktureret for 1.756,40 kr. Klager rettede henvendelse til indklagede og reklamerede over regningen.

Indklagede oplyste klager om, at regningen omfattede indklagedes opkrævning for klagers forbrug for opkald foretaget til satellittelefoner, og at klager i henhold til klagers abonnement og i overensstemmelse med indklagedes opkaldstaksering var blevet opkrævet 45 kr. pr. minut for disse opkald.

Indklagede meddelte videre, at tekniske- og administrative undersøgelser havde vist, at der var tale om et reelt opkald, der var foretaget fra klagers simkort. Indklagede fastholdt derfor opkrævningen.

Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager

Klager bestrider, at opkald til satellittelefoner er foretaget af klager.

Klager oplyser, at der er tale om 4 opkald til og fra en satellittelefon på en samlet opkaldstid på 39 minutter, og at klager er sikker på, at klager ikke har talt med nogen over satellittelefon i 39 minutter.

Klager gør gældende, at der enten er foregået en form for hacking, eller at der er sket en teknisk fejl i indklagedes systemer.

Klager oplyser videre, at forholdet på indklagedes opfordring har været anmeldt til politiet som en mulig hackersag, men at politiet kun vil foretage sig noget i sagen, hvis indklagede retter henvendelse til politiet.

Klager oplyser yderligere, at klager igen den 9. maj 2017 klokken 10.25 blev ringet op fra et nyt satellittelefonnummer (+88182xxxxxx), og at klager ikke besvarede opkaldet, samt at klager heller ikke ringede tilbage.

Klager oplyser desuden, at opkaldet den 6. april 2017 på et minut kunne være et genopkald på et nummer, som havde ringet klager op, idet klager muligvis ringede tilbage uden at have tjekket nummeret, men at klager ikke mener at have ringet to gange til samme nummer dagen efter og at have gennemført to samtaler af 16 minutters varighed.

Klager oplyser endeligt, at klager efterfølgende har været "plaget" af opkald fra satellittelefonnumre på følgende dage:
den 9. maj 2017 klokken 10.25 (+88182xxxxx)
den 26. maj 2017 klokken 11.40 (+88182xxxxx)
den 8. juni 2017 klokken 18.01 (+88182xxxxx)
og den 21. juni 2017 (+88182xxxxx)

Klager vil have sin betaling for de påklagede opkald foretaget den 6. til 7. april 2017 tilbageført.

Indklagede

Indklagede fastholder opkrævningen, og indklagede oplyser, at der er tale om et reelt opkald, som er foretaget fra klagers simkort. Indklagede oplyser videre, at indklagedes netværksoperatør i forbindelse med behandling af sagen har foretaget forskellige undersøgelser af administrativ og teknisk art. Disse undersøgelser viser ikke tegn på fejl eller andre uregelmæssigheder vedrørende det påklagede forbrug, men viser, at forbruget er foretaget fra klagers sim kort.

Indklagede oplyser videre, at klager modtog et opkald fra nummer 008818xxxxxxx den 6. april 2017 kl. 11.23.31, og at opkaldet varede 0 sekunder/blev ikke besvaret, og at klager et halvt minut senere foretog det første opkald til nummeret.

Indklagede oplyser yderligere, at der ifølge regningsspecifikationen fra klagers abonnement blev foretaget et opkald til en anden 3-kunde den 7. april 2017 kl. 11.46, og at dette opkald ligger imellem andet og tredje opkald til 008818xxxxxxx den 7. april 2017.

Indklagede henviser endvidere, at priserne for opkald til satellittelefoner fremgår af klagers abonnement.

Indklagede gør gældende, at der ikke er noget, som tyder på at klagers telefon har været hacket.

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Teleankenævnet bemærker indledningsvis, at sagen blev behandlet på nævnsmødet den 28. maj 2018, og at nævnet besluttede, at sagen skulle undersøges yderligere.

Nævnet blev bekendt med, at et andet teleselskab siden april 2017 havde spærret for opkald til det påklagede nummer (008818xxxxxxx).

Nævnet anmodede indklagede om at oplyse, om indklagede ligeledes havde spærret for opkald til det påklagede nummer, og hvilken viden og erfaring indklagede havde med hensyn til telefonsvindel fra udenlandske numre (fup-opkald), samt om indklagede spærrede for disse kald, når indklagede fik kendskab til de numre, der blev ringet fra.

Indklagede oplyste blandt andet, at indklagede er bekendt med adskillige former for telefonsvindel, og at indklagede følger dem alle meget tæt, samt at såfremt der bliver konstateret en unormal aktivitet, vil indklagedes systemer alarmere, hvorefter indklagede tager stilling til, hvad der skal ske, men at dette dog ikke er ensbetydende med, at indklagede spærrer alle numrene på netværket, eftersom der er flere faktorerer, der spiller ind.

Indklagede oplyste videre, at indklagede ikke var bekendt med, hvorvidt det påklagede nummer har været brugt i andre misbrugssager, og at indklagede ikke havde spærret det påklagede nummer på deres netværk, da indklagede oplevede lidt eller ingen aktivitet på nummeret.

Nævnet anmodede Tele Industrien (TI) om at fremkomme med en udtalelse om telefonsvindel, herunder hvilken viden og erfaring der fandtes i branchen om problematikken.

Den 5. oktober 2018 fremkom TI med en udtalelse.

På baggrund af udtalelsen fra TI anmodede nævnet indklagede om at fremkomme med en fornyet udtalelse.

Ved e-mail af 17. oktober 2018 oplyste indklagede, at indklagede tilstræber at sikre sine kunder mod fup-opkald, og såfremt indklagedes Tekniske Quality Afdeling bliver opmærksom på en høj aktivitet på et nummer, så går de ind og vurderer om der skal spærres for nummeret, således at der ikke kan foretages opkald til nummeret, samt at nummeret ikke kan ringe til indklagedes kunder. Indklagede fastholder dog opkrævningen i nærværende sag og henviser til, at opkaldene til telefonnummer 008818xxxxxxx er foretaget fra klagers telefonnummer.

Den 19. november 2018 trak TI den indhentede udtalelse tilbage under henvisning til, at udtalelsen ikke var udarbejdet med henblik på at indgå i en konkret sag.

Ifølge gældende abonnementsvilkår hæfter abonnenten over for teleselskabet for de ydelser, der leveres i henhold til vilkårene. Nævnet finder på den baggrund, at klager som udgangspunkt hæfter over for indklagede for de påklagede opkald.

Det er nævnets opfattelse, at der som udgangspunkt ikke generelt er grundlag for at pålægge udbyderne ansvaret for, at der i visse tilfælde er en risiko for fup-opkald som det foreliggende i denne sag. Hvis indklagede er bekendt med at det pågældende nummer anvendes til svindel, er det dog nævnets opfattelse, at indklagede har ansvar for at træffe rimelige tekniske foranstaltninger mod fup-opkald via det pågældende nummer, hvis dette er teknisk muligt.

Det må imidlertid lægges til grund, at indklagede ikke var bekendt med, at det påklagede nummer blev anvendt til fup-opkald.

Nævnet kan samtidig konstatere at der to gange fra klagers nummer er ringet retur til det påklagede nummer, herunder er et af opkaldene af længere varighed.

På denne baggrund kan nævnet ikke give klager medhold i klagen.

Nævnet anser det dog for hensigtsmæssigt, at det undersøges, hvorledes der fremover kan udveksles oplysninger mellem indklagede og de andre teleselskaber, når nummerserier spærres af et selskab på grundlag af konstateret fup-opkald.

Nævnet skal afslutningsvis bemærke, at indklagedes klagevejledning i forbindelse med indklagedes afgørelse har været mangelfuld, idet klageren ikke er blevet oplyst om muligheden for at påklage indklagedes afgørelse for Teleankenævnet, jf. Bekendtgørelse om udbud af elektroniske kommunikationsnet og –tjenester (Bekg. nr. 715 af 23. juni 2011) § 15, nr. 3.

Nævnet træffer herefter følgende:

AFGØRELSE

Der gives klager ikke xx, medhold i klagen over indklagede, Hi3G Denmark A/S.

Det indbetalte klagegebyr på 150 kr. returneres ikke til klager, jf. vedtægternes § 27.

Indklagede Hi3G betaler ikke sagsomkostninger til Teleankenævnet, jf. vedtægternes § 28.